



PRESENTATIE

# KLM Employee Monitor 2017 IFS

Project: 17081425  
Datum: 14 februari 2018  
Voor: KLM

© 2018 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.





# Inleiding

## Inzicht in huidige medewerker engagement



### KLM in transitie

KLM neemt maatregelen om toekomstbestendig te zijn, maar die hebben gevolgen voor haar medewerkers. Eén van de tijdelijke maatregelen is om op langere vluchten met een bemanningslid minder te werken. Inmiddels is er een principe akkoord KLM-VNC. Hierin zijn afspraken gemaakt over een productiviteitsverhoging met aanpassingen in de werkmethodiek. Vanaf 1 juli 2018 zal de huidige cabinesamenstelling gefaseerd worden vervangen.



### Gewenste situatie

Draagvlak creëren voor de veranderingen die KLM moet doorvoeren voor de noodzakelijke transitie.

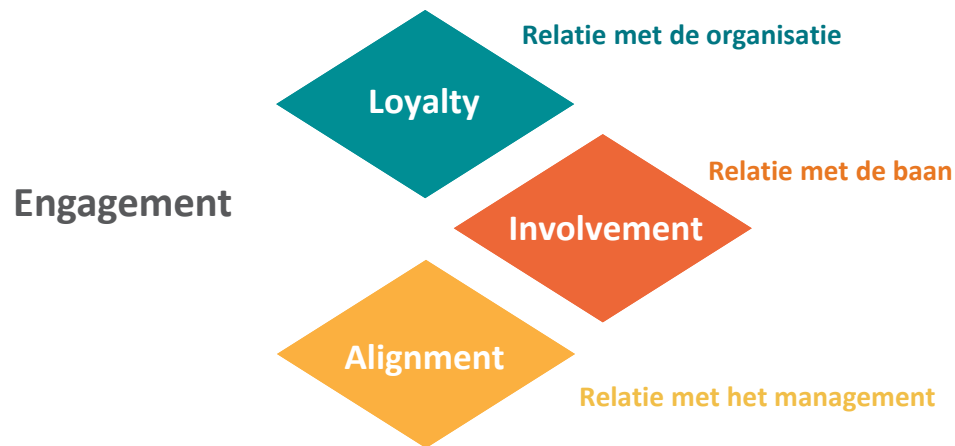


### Medewerker engagement onderzoek

Dit onderzoek biedt inzicht in de actuele situatie. Wat is de impact van de veranderingen op de engagement van de IFS medewerkers.

# Engagement model voor KLM

*Een optimale medewerker engagement als basis van een sterke organisatie*



## Thema's 2017

- Work Environment
- Workload
- Empowerment
- Communication
- Strategy & change

## Thema's 2015

- Empowerment
- Communication
- Strategy & change

## Hoe we dit onderzocht hebben



Er zijn in totaal 9560 medewerkers van de Inflight Services divisie van KLM uitgenodigd  
5153 medewerkers hebben de vragenlijst ingevuld

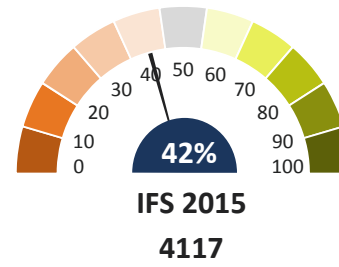
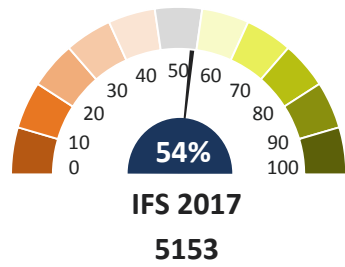


Uitnodiging per e-mail voor een online vragenlijst van circa 7 minuten  
Veldwerkperiode 30 november 2017 t/m 5 januari 2018



Resultaten van IFS uitgesplitst naar 8 Teams  
Resultaten van 2015 worden ook getoond (indien beschikbaar)  
Vergelijking we met de RED benchmark

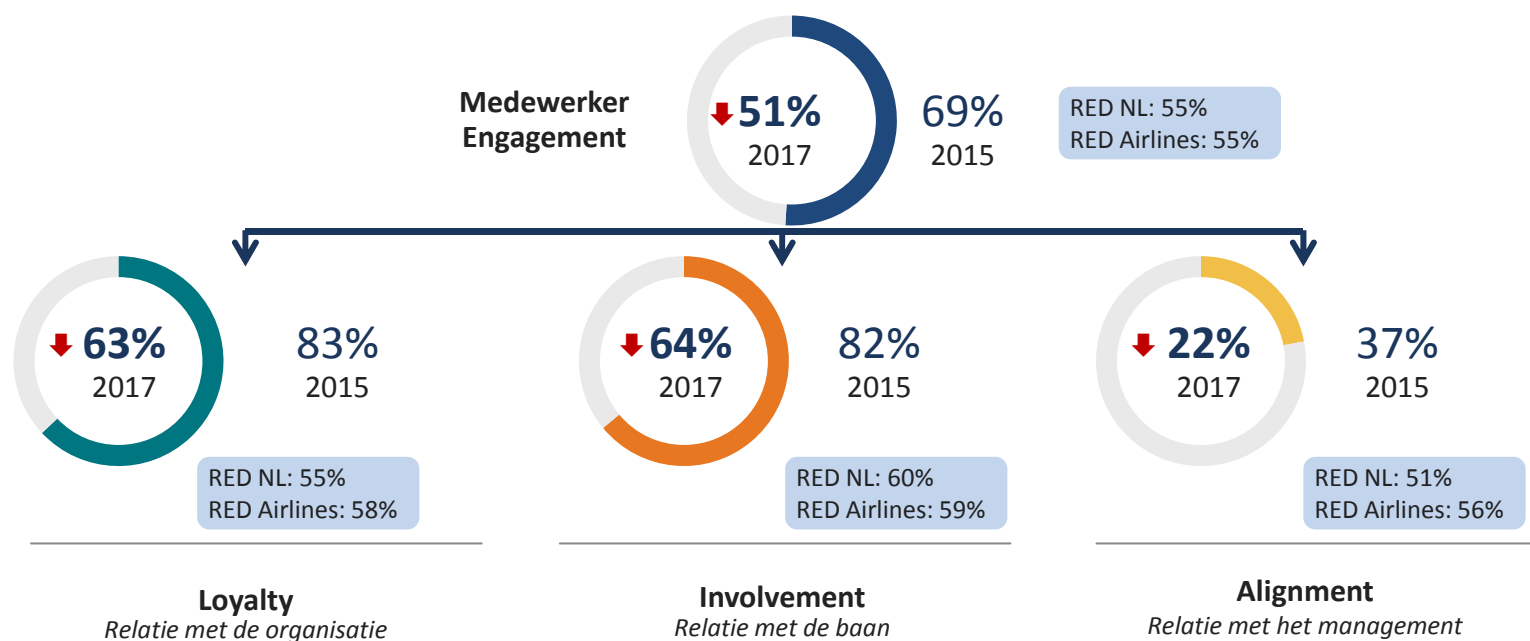
# Respons IFS





## Resultaten: Engagement & Thema's

**Medewerker engagement is sterk gedaald ten opzichte van 2015. Nu iets onder benchmark. Loyaliteit, betrokkenheid en relatie met het management zijn verslechterd.**



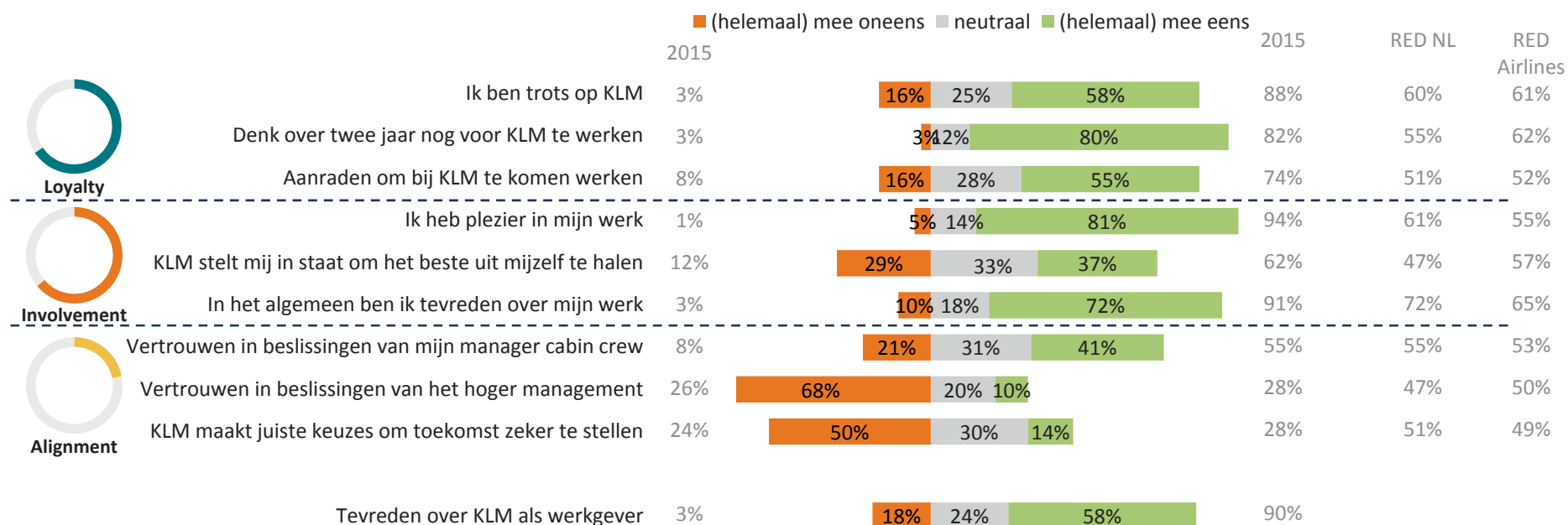
↑ ↓ Significant hoger/ lager t.o.v. 2015

Basis: alle medewerkers 2017 (n=5153); 2015 (n=4117)



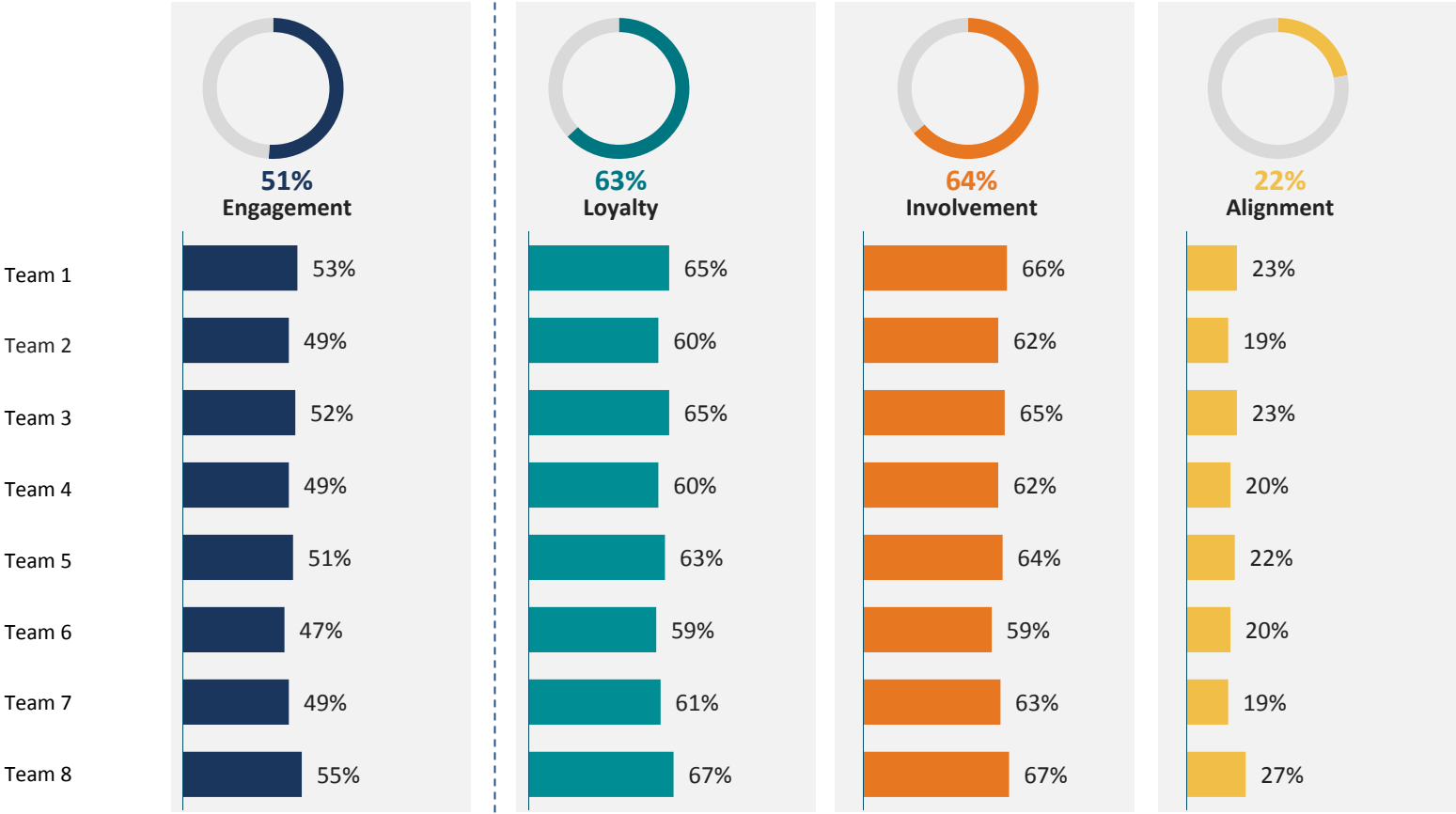
# Medewerkers hebben weinig vertrouwen in beslissingen van het hoger management en vinden dat KLM niet de juiste keuzes maakt om hun toekomst zeker te stellen.

Q8\_ In welke mate ben je het eens met de volgende stellingen?



Basis: alle medewerkers 2017 (n=5153); 2015 (n=4117)

**Engagement, loyaliteit, betrokkenheid en relatie met het management ongeveer op hetzelfde niveau binnen alle teams, behalve team 8. Team 8 scoort iets hoger.**



Basis: alle medewerkers 2017 (n=5153)  
 Basis: Team 1 n=681, Team 2 n=568, Team 3 n=651, Team 4 n=687, Team 5=647, Team 6 n=580, Team 7 n=686, Team 8 n=653

## Wat zeggen de IFS medewerkers

*Zonder je personeel heb je geen bedrijf. Laat ons trots blijven op het bedrijf waar we voor werken. Overleg en vooral luister naar onze eisen.*

*Luister naar uw personeel, waardeer uw personeel! Vertrouwen herstellen!*

*-1 > hogere werkdruk, minder veiligheid aan boord, negatieve impact op sfeer, samenwerking, motivatie.*

*Mijn werk is leuk, de collega's zijn leuk maar ik word niet in staat gesteld mijn werk naar behoren uit te voeren.*

*We willen meer informatie, transparantie, duidelijk plan, eerlijkheid.*

*Zo jammer hoe snel het blauwe trotse gevoel is verdwenen door dit management. Het voelt verkeerd en dringt nu ook steeds meer door aan boord dat mensen niet meer dat extra stapje zetten. Moving your world begint bij de werkgever naar de werknemer, anders kan de werknemer het ook niet meer geven.*

*We krijgen weinig informatie. Communicatie vanuit KLM is via veel te veel kanalen, management is onvoldoende zichtbaar.*

*Het enige wat ons nu in stand houdt is om er samen als team nog iets leuks van te maken, al wordt het ons bijna onmogelijk gemaakt door te weinig ca's, krappe stoelen...*

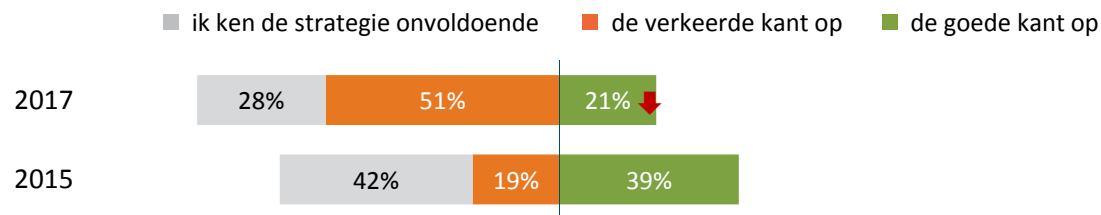
A photograph of an airport terminal window. Two people are seen from behind, looking out at an airfield with several aircraft and ground service equipment. The sky is clear and blue. The image is partially overlaid by a dark blue graphic on the right side.

# Strategy & change

# De helft van de medewerkers vindt dat de strategie van KLM de verkeerde kant op gaat.

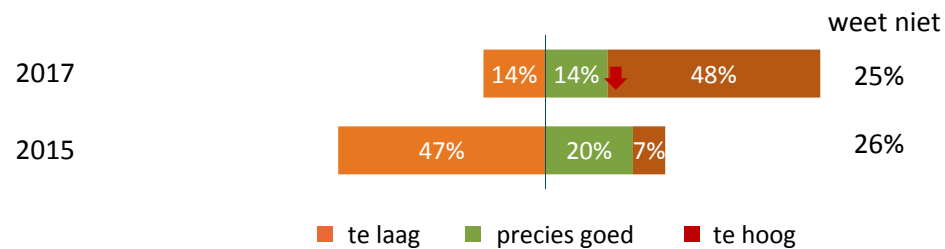
Strategy & Change

Q16 De strategie van KLM gaat ...



RED NL: 57%  
RED Airlines: 55%

Q17\_De snelheid van veranderingen die binnen KLM worden doorgevoerd is ...



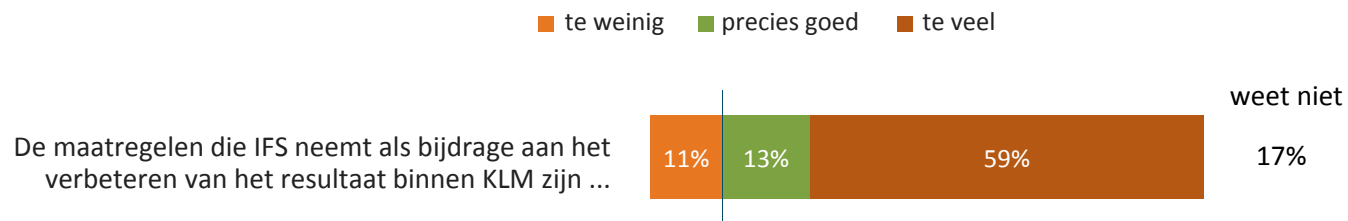
RED NL: 55%  
RED Airlines: 46%

↑ ↓ Significant hoger/ lager t.o.v. 2015  
Basis: alle medewerkers 2017 (n=5153); 2015 (n=4117)

## Meer dan de helft van de medewerkers vindt dat IFS te veel maatregelen neemt.

Strategy &  
Change

Q18B In welke mate ben je het eens met de volgende stellingen?



Basis: alle medewerkers 2017 (n=5153)

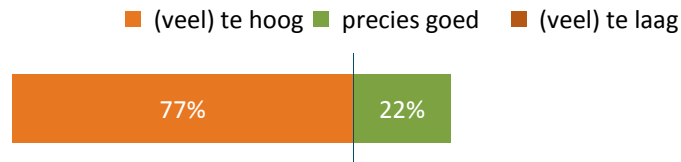


# Workload

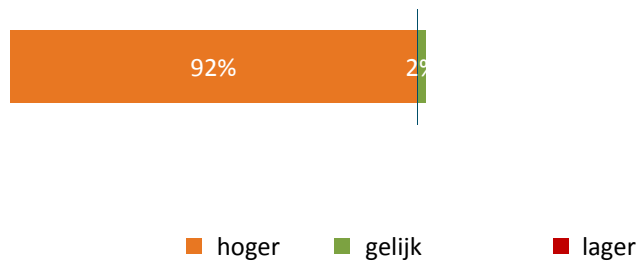
# De werkdruk is volgens $\frac{3}{4}$ van de medewerkers te hoog. Bijna iedereen vindt de werkdruk hoger dan 2 jaar geleden.

Workload

Q2 De werkdruk is over het algemeen ...



Q3 Ten opzichte van twee jaar geleden is de werkdruk ...



Basis: alle medewerkers 2017 (n=5153)





# Work Environment

## IFS medewerkers tevreden over de samenwerking met collega's en de sfeer. Ze zijn minder tevreden met baanzekerheid, balans werk-privé en beschikbaarheid van hulpmiddelen en faciliteiten.

Q1 In welke mate ben je het eens met de volgende stellingen?

■ (helemaal) mee oneens ■ (helemaal) mee eens - 2017

Work  
Environment

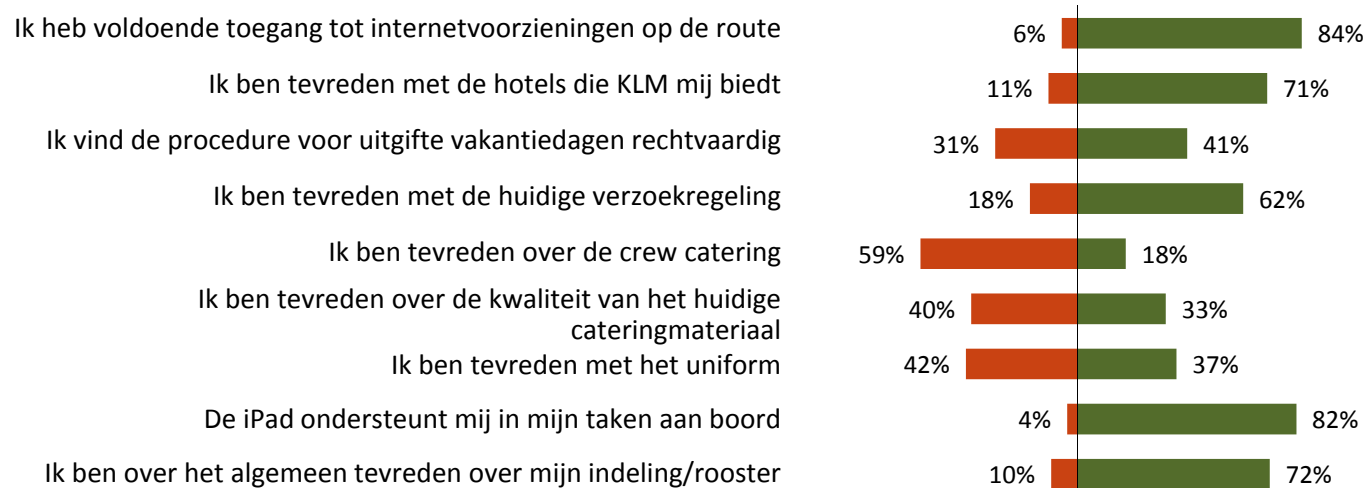


Basis: alle medewerkers 2017 (n=5153)

# Medewerkers heel tevreden met internetvoorzieningen en de iPad. Meer dan de helft ontevreden met de crew catering.

Q1 In welke mate ben je het eens met de volgende stellingen?

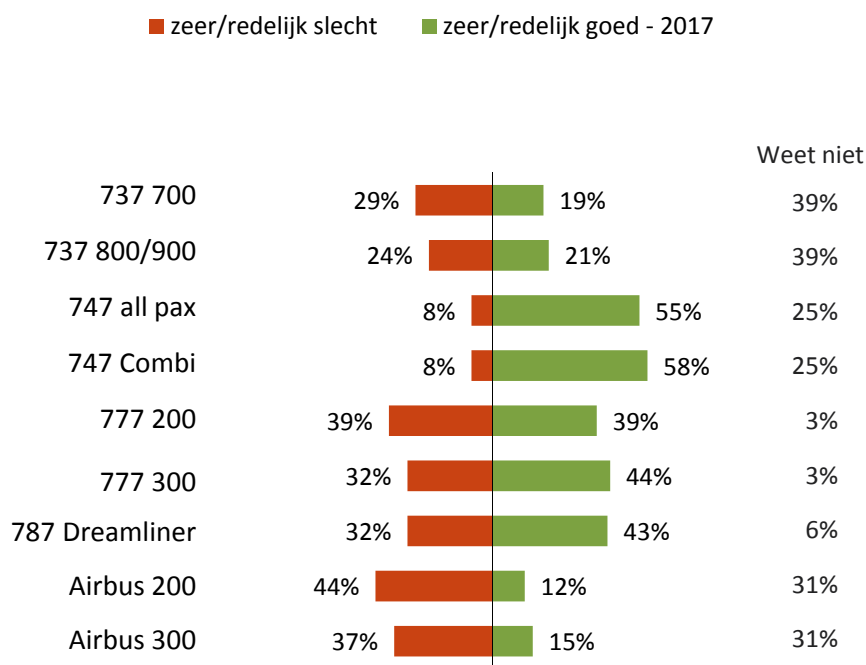
■ (helemaal) mee oneens ■ (helemaal) mee eens - 2017



Basis: alle medewerkers 2017 (n=5153)

# 747 all pax en 747 combi zijn de toestellen met de beste arbeidsomstandigheden volgens de medewerkers.

Q1B Wat vind je van de arbeidsomstandigheden aan boord van de volgende toestellen?



Basis: alle medewerkers 2017 (n=5153)



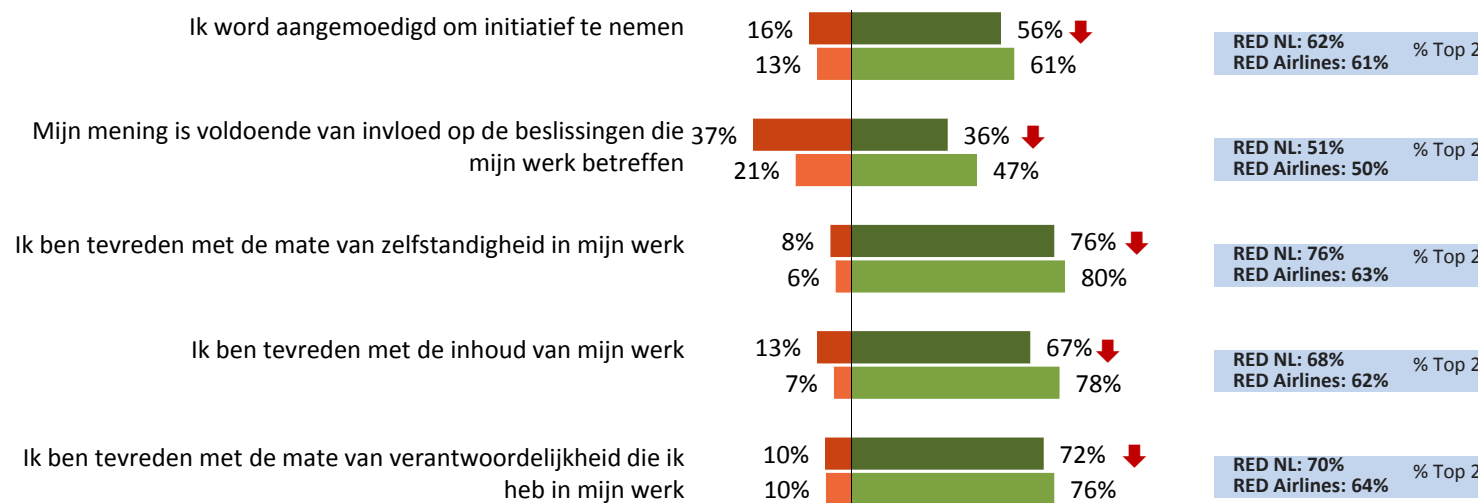
# Empowerment

# Meer dan 1/3 heeft het gevoel dat ze onvoldoende invloed hebben op beslissingen die hun werk betreffen.

Empowerment

Q5 In welke mate ben je het eens met de volgende stellingen?

- (helemaal) mee oneens
- (helemaal) mee eens - 2017
- (helemaal) mee oneens
- (helemaal) mee eens - 2015



↑ ↓ Significant hoger/ lager t.o.v. 2015

Basis: alle medewerkers 2017 (n=5153); 2015 (n=4117)

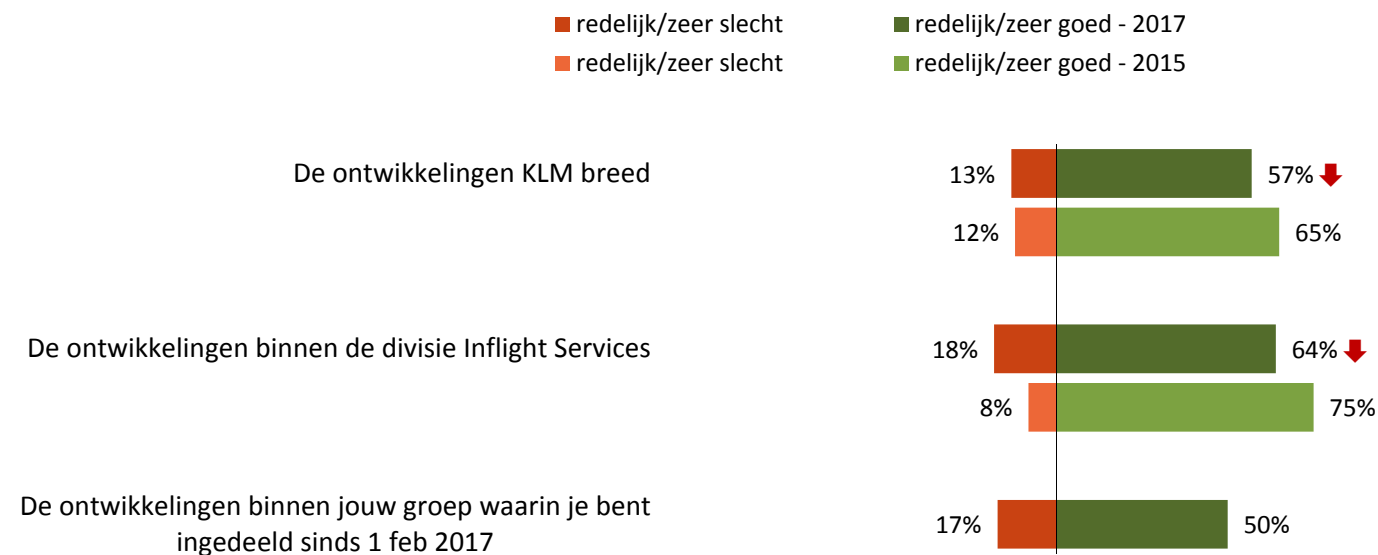
The image features a background of an aerial view of a vast landscape covered in white, fluffy clouds. The sky is a clear, bright blue. Overlaid on the right side of the image is a dark blue geometric shape that tapers to the right. Within this dark blue area, there are several abstract elements: a light blue triangle pointing downwards, a teal circle, an orange semi-circle, and a large yellow semi-circle. The word "Communication" is written in white, bold, sans-serif font on the dark blue background.

# Communication

# Medewerkers voelen zich minder goed geïnformeerd over ontwikkelingen in de organisatie in vergelijking met 2015.

Communication

Q12 Hoe goed ben je geïnformeerd over...



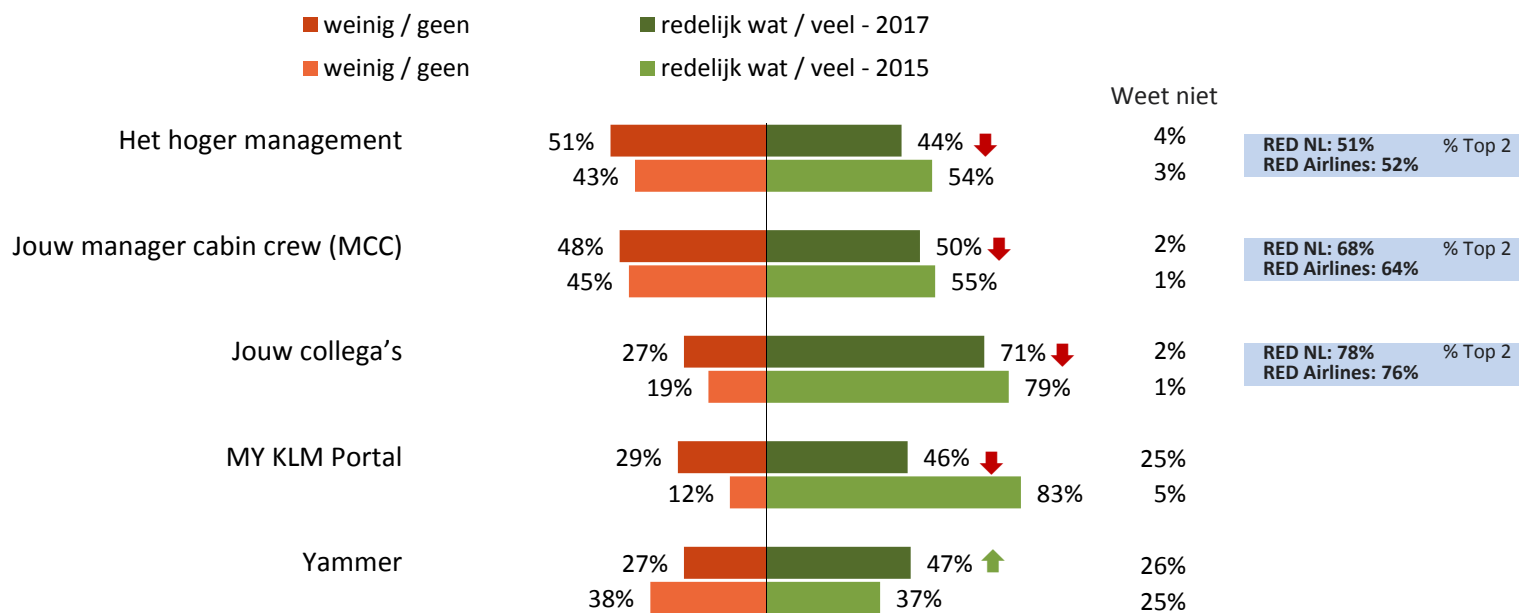
↑ ↓ Significant hoger/ lager t.o.v. 2015

Basis: alle medewerkers 2017 (n=5153); 2015 (n=4117)



# Medewerkers krijgen minder relevante informatie.

Q13 Hoeveel relevante informatie ontvang je via de volgende bronnen?



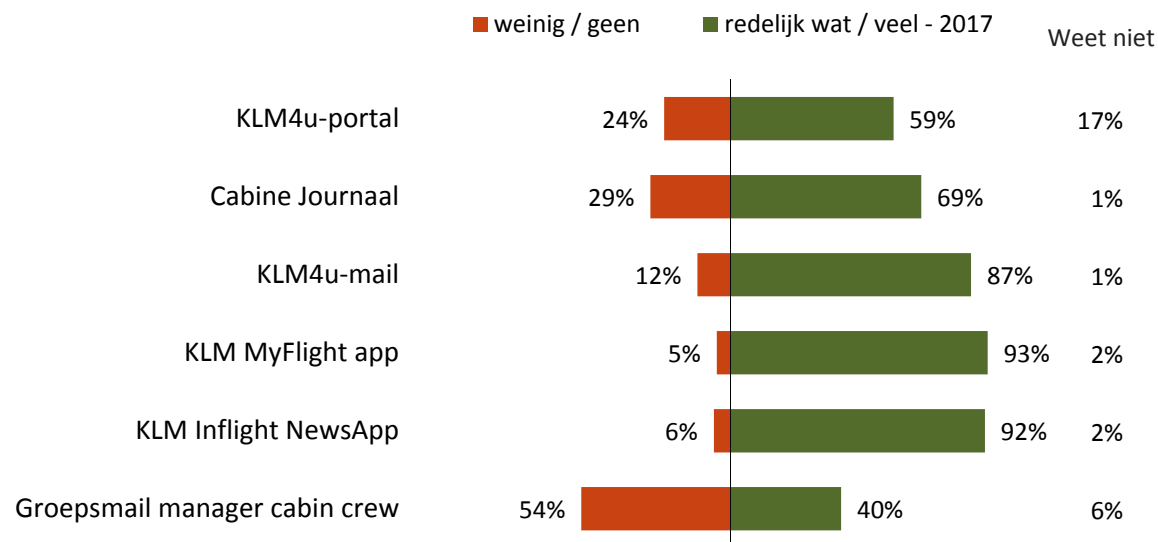
↑ ↓ Significant hoger/ lager t.o.v. 2015

Basis: alle medewerkers 2017 (n=5153); 2015 (n=4117)

## Medewerkers ontvangen meest relevante informatie via de 2 apps (MyFLight en Inflight Newsapp).

Communication

Q13 Hoeveel relevante informatie ontvang je via de volgende bronnen?

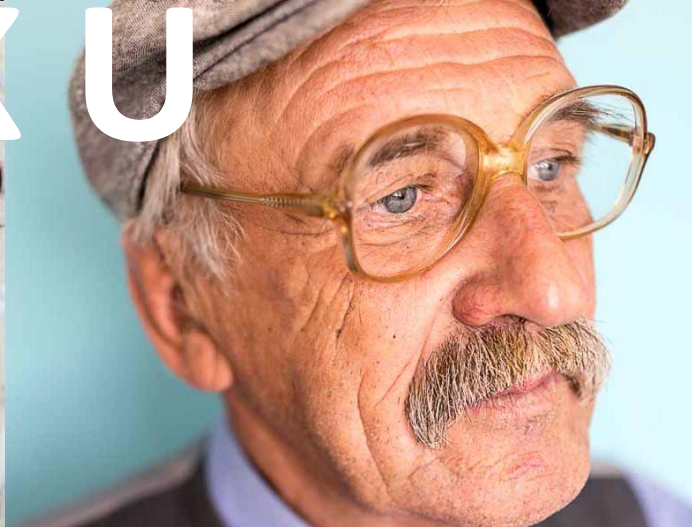


Basis: alle medewerkers 2017 (n=5153)

Deze informatiebronnen waren er niet in 2015



# Conclusie & discussie



DANK U